



(JAC)

Junta Arbitral de Consumo Piloto

**El grupo de *retail* Cencosud se adhiere al Arbitraje de Consumo para otorgar a los consumidores una nueva alternativa para solucionar conflictos**

- ✓ Cencosud es el primero en adherirse como grupo al Arbitraje de Consumo y brindar a sus clientes una herramienta adicional para solucionar cualquier inconveniente que pueda surgir.
- ✓ Otros proveedores se acogieron de manera individual sumando, a la fecha, un total de 65 empresas las que ofrecen esta alternativa de solución de conflictos.

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, informó que las empresas del grupo de *retail* Cencosud se incorporaron al Registro de Proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), a fin de brindarles a sus clientes una nueva alternativa para solucionar eventuales conflictos de consumo de manera gratuita y oportuna.

El presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Ivo Gagliuffi, entregó hoy, miércoles 18 de diciembre, la resolución de incorporación de las empresas del grupo Cencosud al SISAC y de las licencias de uso del distintivo oficial del Arbitraje de Consumo. Así, se suman al sistema las siguientes empresas del grupo:

**Proveedor**

- Cencosud Retail Perú S.A.
- Paris Marcas Perú S.A.
- Cencosud Perú Shopping S.A.
- Tres Palmeras S.A.

**Nombre Comercial**

Wong / Metro / Paris  
Carters / American Eagle / Women Secret  
C.C. Arequipa Center  
C.C. Balta Strip Center

Cabe recordar que el Indecopi, a través de la Junta Arbitral de Consumo (JAC), se ha encargado de difundir el SISAC entre proveedores y consumidores a fin de dar a conocer su funcionamiento y ventajas, así como posicionarlo como una de las opciones más rápidas y sencillas para dar solución a controversias que existen en el país.

Previamente otras empresas se sumaron al SISAC de manera de individual. Con las del grupo Cencosud ya suman 65 las que gozan de los beneficios del Sistema de Arbitraje de Consumo, tales como:

- Obtener una ventaja frente a los competidores que no forman parte del SISAC, pues los eventuales conflictos de consumo contarán con una vía de solución célere, definitiva, gratuita y oportuna para sus clientes.
- Mejora en su imagen empresarial, pues se les otorga una licencia para utilizar el logo del Arbitraje de Consumo en sus productos y publicidad comercial.

---

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



(JAC)

Junta Arbitral de Consumo Piloto

- Brindar mayor seguridad a sus clientes, al demostrar su preocupación por atender las controversias que surjan con los consumidores a través de las distintas alternativas que los consumidores elijan.

Por ello, el Indecopi invita a los ciudadanos a conocer a los proveedores que ya forman parte del SISAC en el Portal del Consumidor ([www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe)) y a las empresas de todos los sectores económicos a ser parte del Sistema de Arbitraje de Consumo, para lo cual pueden solicitar su adhesión ante el Indecopi de la siguiente manera:

1. Accede a la página <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos> y descarga el formulario de adhesión para completarlo y que el representante legal pueda firmarlo.
2. Envía el formato al correo electrónico [arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe) o preséntalos en físico en la mesa de partes de cualquier oficina de Indecopi a nivel nacional.
3. La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor enviará una resolución en la que acepta su solicitud de adhesión y le otorga la licencia de uso del logo del SISAC, para que lo emplee en su establecimiento y publicidad comercial. De esa manera, los consumidores podrán identificarte como un proveedor preocupado por dar solución a los inconvenientes que puedan presentarse.

Para mayor información, comuníquese con la Junta Arbitral de Consumo Piloto llamando al (01) 224-7800, anexos 3953 o 3954, o escribiendo a: [arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe)

### **Sobre el Arbitraje de Consumo en el Perú**

El Sistema de Arbitraje de Consumo fue creado en el 2010 con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuyo nuevo reglamento ha sido recientemente aprobado mediante el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, el cual trae como novedades:

- ✓ La reducción de la tramitación del proceso arbitral de 90 a 45 días hábiles, a fin de brindar a los consumidores una solución aún más rápida a su controversia.
- ✓ La posibilidad de que las Juntas Arbitrales de Consumo puedan constituirse en entidades o personas jurídicas de derecho público, además de los gobiernos locales y regionales, como se contemplaba con el anterior reglamento.
- ✓ La creación del Registro Único de Árbitros, a fin de que los consumidores y proveedores cuenten con un padrón de profesionales especializados para resolver sus controversias, independientemente del lugar donde se esté tramitando su arbitraje. Recordemos que, con el anterior reglamento, cada Junta Arbitral debía contar con su propia relación de árbitros.
- ✓ Libertad a las partes para elegir a los árbitros que conformarán el Tribunal Arbitral encargado de resolver su controversia. A diferencia del anterior reglamento en el que la Junta Arbitral designaba a los miembros de cada Tribunal Arbitral.

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



**(JAC)**

**Junta Arbitral de Consumo Piloto**

- ✓ La posibilidad de que los proveedores puedan adherirse de forma limitada al Sistema de Arbitraje de Consumo, de manera que puedan limitar el tipo de controversias y los conceptos indemnizatorios sobre los que está dispuesto a arbitrar. Esto se ha establecido con el objetivo de incentivar un mayor número de adhesiones de los proveedores, lo cual repercute directamente en favor de los consumidores, pues tendrán mayor oportunidad de utilizar el arbitraje de consumo para dar solución a los conflictos que surjan con los proveedores.

**Lima, 18 de diciembre de 2019**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
www.indecopi.gob.pe/radio